



ESTADO DE MATO GROSSO
Prefeitura Municipal de Nova Santa Helena

Secretaria de Sistema de Controle Interno – Praça João Alberto Zaneti s/nº - Centro.
e-mail: gilson@novasantahelena.gov.br Fone/Fax (066) 3523-1035/1036

ASSUNTO: SISTEMA DE SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO E OUVIDORIA

Interessados: Ouvidoria, SIC, Controladoria Interna, Poder Executivo, Legislativo e Regime Próprio de Previdência - Santa Helena Previ.

Data: 02/06/2014

Controlador Interno: Gilson Parron

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº. 001/2014

A CONTROLADORIA INTERNA DO MUNICÍPIO DE NOVA SANTA HELENA – MT., no uso de suas atribuições legais, com base na Constituição Federal, art. 71, na Constituição do Estado, e em obediência às orientações do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso:

Considerando o artigo 5º, inciso XXXIII da Constituição Federal, a Lei Federal nº 12.527/2011 e Leis Municipais nº 541/2013, 543/2013 e 590/2014 que regulamentam o acesso a informação bem como a implantação da Ouvidoria Municipal;

Considerando as orientações do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, trazidas pela Resolução Normativa nº. 25/2012 que dispõe sobre o cronograma de implantação da Lei de Acesso à Informação;

RESOLVE:

Normatizar a Rotina e os Procedimentos de Controle referente ao Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, bem como da Ouvidoria Municipal em conformidade com os dispositivos legais.

I - ABRANGÊNCIA

1.1 - Abrange a Ouvidoria Municipal como unidade responsável, bem como os servidores e demais unidades do Poder Executivo, Legislativo e Santa Helena - Previ.

II – DOS CONCEITOS

1 –Acesso à Informação: O acesso à informação compreende os direitos de obter orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada.

2. –Informações Pessoais: São aquelas relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável, cujo tratamento deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais. As informações pessoais terão seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo, pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da sua data de produção.



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Nova Santa Helena

Secretaria de Sistema de Controle Interno – Praça João Alberto Zaneti s/nº - Centro.

e-mail: gilson@novasantahelena.gov.br Fone/Fax (066) 3523-1035/1036

3. – Controle Social: É a participação do cidadão na gestão pública, na fiscalização, no monitoramento e no controle da Administração Pública. O controle social é um complemento indispensável ao controle institucional realizado pelos órgãos que fiscalizam os recursos públicos e contribui para a gestão ao favorecer a boa e correta aplicação dos recursos, pois é um mecanismo de prevenção da corrupção e fortalece a cidadania.

4. – Portal da Transparência: Disponibilização e divulgação em local de fácil acesso, preferencialmente através de site, de informações de interesse coletivo ou geral, produzidas ou custodiadas pelo órgão.

5. – Ouvidoria – A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos

II – PROCEDIMENTOS:

II.1 – ACESSO NÃO AUTORIZADO À INFORMAÇÃO

II.1.1. - Quando não for autorizado acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

II.1.2. - Informado do extravio da informação solicitada, poderá o interessado requerer ao Prefeito Municipal, a imediata abertura de sindicância para apurar o desaparecimento da respectiva documentação.

II.1.3. - Verificada a hipótese prevista no § 2º deste artigo, o responsável pela guarda da informação extraviada deverá, no prazo de 10 (dez) dias, justificar o fato e indicar os meios de provas cabíveis.

II.2 – DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

II.2.1. – As principais informações deverão estar disponíveis do site da Prefeitura Municipal e deverão constar no mínimo o seguinte: registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público; registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros; registros de despesas; informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados; dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras; e respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

II.3 – DO PROCEDIMENTO DE ACESSO À INFORMAÇÃO E DE OUVIDORIA

II.3.1. – DO PEDIDO DE INFORMAÇÃO, SOLICITAÇÕES, RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS, SUGESTÕES E ELOGIOS



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Nova Santa Helena

Secretaria de Sistema de Controle Interno – Praça João Alberto Zaneti s/nº - Centro.
e-mail: gilson@novasantahelena.gov.br Fone/Fax (066) 3523-1035/1036

II.3.1.1. – O pedido de informações será direcionado ao responsável pelo SIC - Serviço de Informações ao Cidadão ou Ouvidor, vinculado à Ouvidoria do Município de Nova Santa Helena/MT, e poderá ser pela via eletrônica (e-mail) ou por formulário padrão, cujo modelo segue acostado e compreenderá solicitações e pedido de informações.

II.3.1.2. – As reclamações, denúncias, sugestões e elogios serão direcionadas ao Ouvidor Municipal e poderá ser por telefone, e-mail ou formulário padrão cujo modelo segue acostado.

II.3.1.3. - O pedido de acesso a informação, deve observar os seguintes requisitos: ter como destinatário o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, junto à Ouvidoria do Município de Nova Santa Helena/MT; conter a identificação do requerente (nome, RG, CPF, endereço, e-mail e telefone) e a especificação da informação requerida;

II.3.1.4. – Se o pedido de informações observar os requisitos previstos em Lei Municipal, será gerado um número de protocolo para acompanhamento do trâmite da solicitação.

II.3.1.5. - O pedido não será atendido quando for genérico, desproporcional, desarrazoado ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade, momento em que será orientado ao cidadão e o pedido será refeito.

II.3.1.6 - O pedido de acesso à informação será atendido pela equipe da Ouvidoria de imediato, sempre que possível e caso não seja possível o atendimento de imediato do pedido, haverá comunicação ao interessado, fixando-se o prazo para resposta não superior a 20 (vinte) dias, admitida prorrogação por 10 (dez) dias, justificada ao requerente, se este assim solicitar.

II.3.1.7. – Quando não possuírem a informação, os responsáveis pelo Setor SIC/Ouvidoria, remeterão cópia da solicitação ao Departamento competente a fim de obter a resposta e entregá-la ao solicitante no prazo especificado acima.

II.3.1.8. - Quando não for autorizado o acesso por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação.

II.3.2 – DOS RECURSOS

II.3.2.1. - Negado o acesso a informação, o requerente poderá recorrer contra a decisão à Controladoria Interna do Município, no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência,



ESTADO DE MATO GROSSO
Prefeitura Municipal de Nova Santa Helena

Secretaria de Sistema de Controle Interno – Praça João Alberto Zaneti s/nº - Centro.
e-mail: gilson@novasantahelena.gov.br Fone/Fax (066) 3523-1035/1036

II.3.2.2. – A Controladoria Interna verifica o cumprimento do disposto na Lei de Acesso à Informação e formula pedido de informações à Autoridade Superior da Unidade Responsável que negou a informação, para que apresente resposta em três (3) dias.

II.3.2.3. – A autoridade competente enviará a resposta aos questionamentos da Controladoria Interna ao SIC/Ouvidoria, remetendo cópia para aquela, também no prazo de três (03) dias.

II.3.3 – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

II.3.3.1. - O dirigente máximo de cada órgão ou entidade da administração pública municipal direta, autárquica e fundacional designará autoridade que lhe seja diretamente subordinada para, no âmbito do respectivo órgão ou entidade, assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos desta Lei, monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento, recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nesta Lei; e orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Lei e seus regulamentos.

II.3.3.2. – Compete ao Ouvidor elaborar e divulgar, trimestral e anualmente, relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados, devendo manter sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciadores, quando requerer o caso ou assim for solicitado.

II.3.3.3. – Constituem anexos da presente Instrução Normativa, formulário de solicitação de informação, formulário de recurso quando da negativa da informação, formulário para registro da Ouvidoria Municipal, bem como fluxograma referente à pedido de informação e demanda da Ouvidoria.

Esta instrução normativa entrará em vigor na data de sua publicação.

Nova Santa Helena/MT., em 02 de junho de 2014.

Gilson Parron
CONTROLADOR INTERNO

Dorival Lorca
PREFEITO MUNICIPAL



ESTADO DE MATO GROSSO
Prefeitura Municipal de Nova Santa Helena

Secretaria de Sistema de Controle Interno – Praça João Alberto Zaneti s/nº - Centro.
e-mail: gilson@novasantahelena.gov.br Fone/Fax (066) 3523-1035/1036

FORMULÁRIO PARA REGISTRO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Data: .../.../..... Nº

01. Característica da Informação

- | | |
|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Denúncia com comprovante | <input type="checkbox"/> Elogio |
| <input type="checkbox"/> Denúncia sem comprovante | <input type="checkbox"/> Consulta |
| <input type="checkbox"/> Reclamação | <input type="checkbox"/> Solicitação |
| <input type="checkbox"/> Crítica | <input type="checkbox"/> Sugestão |
| <input type="checkbox"/> Outros | |

1.1 Caráter

- Sigiloso a pedido
 Sigiloso por necessidade
 Não Sigiloso (Preencher os dados do item 02).

02. Identificação do Manifestante

Nome:.....
CPF:
Endereço:.....
Telefone:
Email:

03. Conteúdo da Informação

Assunto:
.....

Relato do Fato:.....
.....
.....
.....
.....

Nome do Ouvidor(a):.....

Encaminhado para:em ... /.../.....

Recebido por:.....em.../.../.....



ESTADO DE MATO GROSSO
Prefeitura Municipal de Nova Santa Helena

Secretaria de Sistema de Controle Interno – Praça João Alberto Zaneti s/nº - Centro.
e-mail: gilson@novasantahelena.gov.br Fone/Fax (066) 3523-1035/1036

FORMULÁRIO PARA REGISTRO DO USUÁRIO
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Data: .../.../..... Nº/.....

04. Identificação do Solicitante

Nome:.....

CPF:

Endereço:.....

Telefone:

Email:

02. Forma de resposta à Solicitação

(...) E-mail

(...) Telefone:

(...) Documento padrão retirado junto à este Órgão.

03. Conteúdo da Informação Solicitada

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

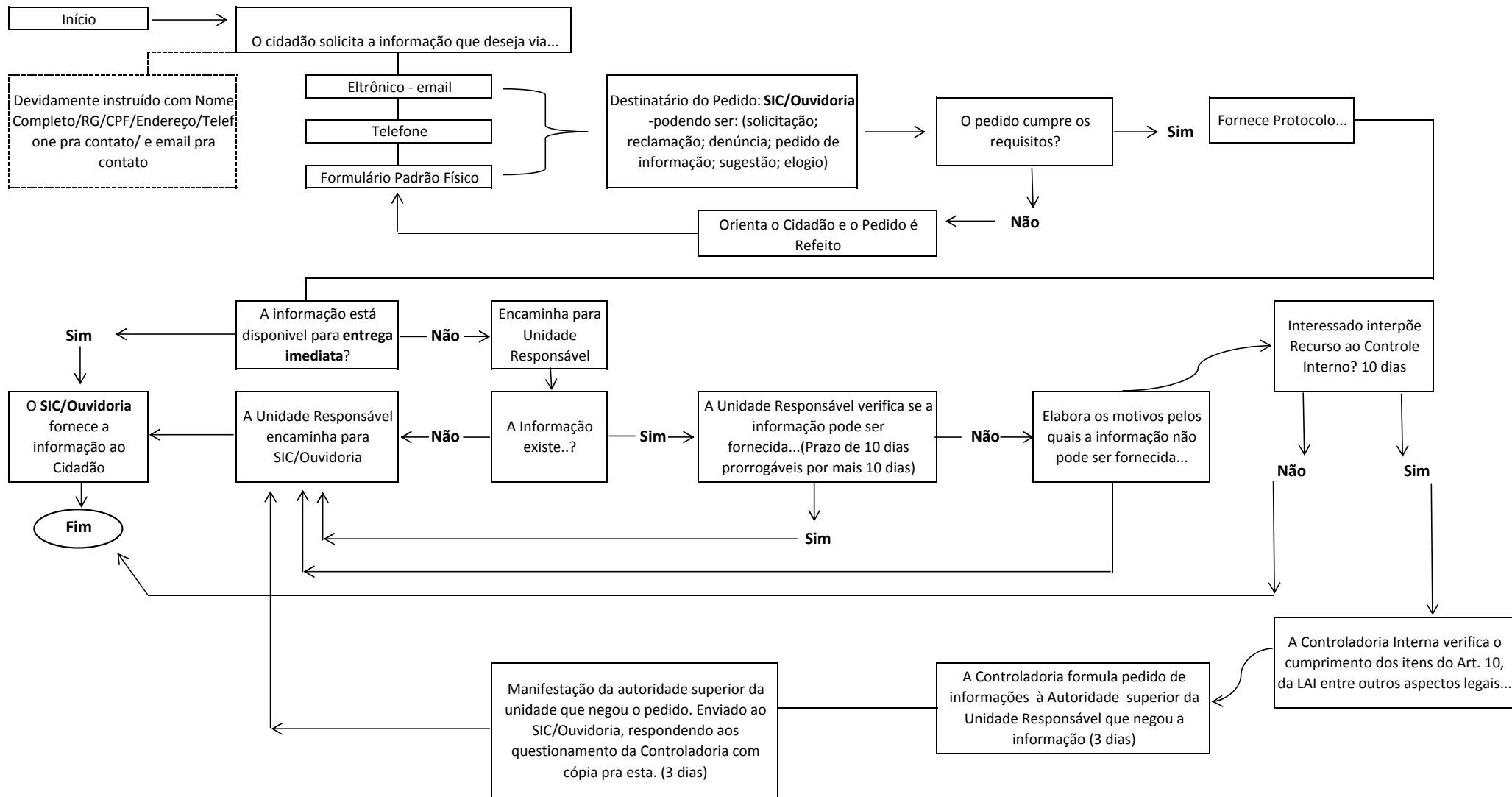
Ressalto que estou ciente que, diante da impossibilidade de fornecimento da referida informação de imediato, a mesma será expedida no prazo de até vinte (20) dias, podendo ser prorrogada por mais dez (10) dias.

Nome do Ouvidor(a):.....

Encaminhado para:em .../.../.....

Recebido por:.....

Fluxograma do Pedido de Informações e Demandas da Ouvidoria - Lei de Acesso a Informação



Informações Complementares:

Solicitação: Comunicação verbal ou escrita que, ainda que não indique insatisfação necessariamente conterá um requerimento de atendimento ou acesso a informação das ações da Adm. Pública.

Reclamação: Comunicação verbal ou escrita que relata a insatisfação em relação às ações e aos serviços públicos, sem conteúdo de requerimento

Denúncia: Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indícios de irregularidade na Adm. Pública

Informação: Comunicação verbal ou escrita na qual o cidadão solicita orientação/esclarecimento a respeito dos serviços públicos

Sugestão: Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil nas melhorias dos serviços públicos prestados

Elogio: Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviços prestados pela Adm. Pública

A informação solicitada pode estar na página de internet do município no que **a entrega imediata** da informação poderá ser no sentido de auxiliar o cidadão a encontrá-la.

*** Este fluxograma servirá para as demandas solicitadas por qualquer via.**